



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (diciembre)

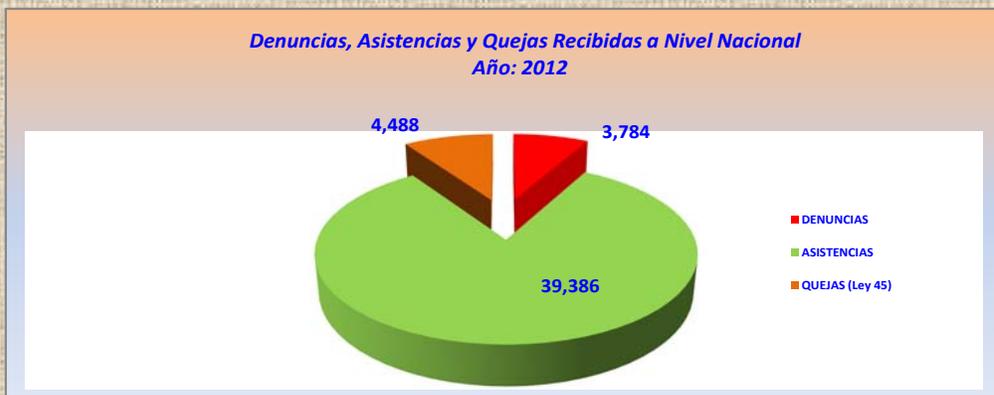


Enero, 2013

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional
Período: Enero - Diciembre 2012

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,795	1,989	3,784
ASISTENCIAS	12,538	26,848	39,386
QUEJAS (Ley 45)	1,329	3,159	4,488
TOTALES	15,662	31,996	47,658

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional
Período: Enero - Diciembre 2012

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,795	1,989	3,784
ASISTENCIAS	12,538	26,848	39,386
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	1,329	3,814	5,143
TOTALES	15,662	32,651	48,313

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional												
Enero - Diciembre 2012												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	18	92	274	94	53	76	63	94	48	130	170	1,112
TELEFÓNICA (3)	21	88	140	68	13	44	46	369	42	0	32	863
CALL CENTER 130	0	15	3	19	0	9	3	272	13	8	17	359
FACEBOOK	0	1	0	2	0	1	0	57	1	0	2	64
TWITER	0	4	0	5	0	4	0	128	0	0	0	141
WEB	0	1	0	0	0	0	0	67	0	0	3	71
CAC-311 (1)	0	12	0	8	0	2	0	191	2	11	4	230
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	5	18
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	15	0	2	0	5	2	75	7	1	7	115
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	11	0	18
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Total	40	228	417	202	66	142	114	1,270	113	161	240	2,993

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional												
Enero - Diciembre 2012												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	161	320	324	4,409	48	763	106	7,032	1,018	218	565	14,964
TELEFÓNICA (3)	18	77	183	246	9	81	110	6,669	289	30	143	7,855
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	11	0	1	0	3,892	0	0	0	3,904
FACEBOOK	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TWITER	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2,781	2,787
MÓDULOS (2)	140	0	0	2	0	0	0	108	0	26	0	276
JUMBO FERIA	32	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	531
Total	351	397	507	4,677	57	852	216	17,988	1,307	275	3,992	30,619

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****NACIONAL***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64

*® Datos revisados**Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.***Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio****NACIONAL***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

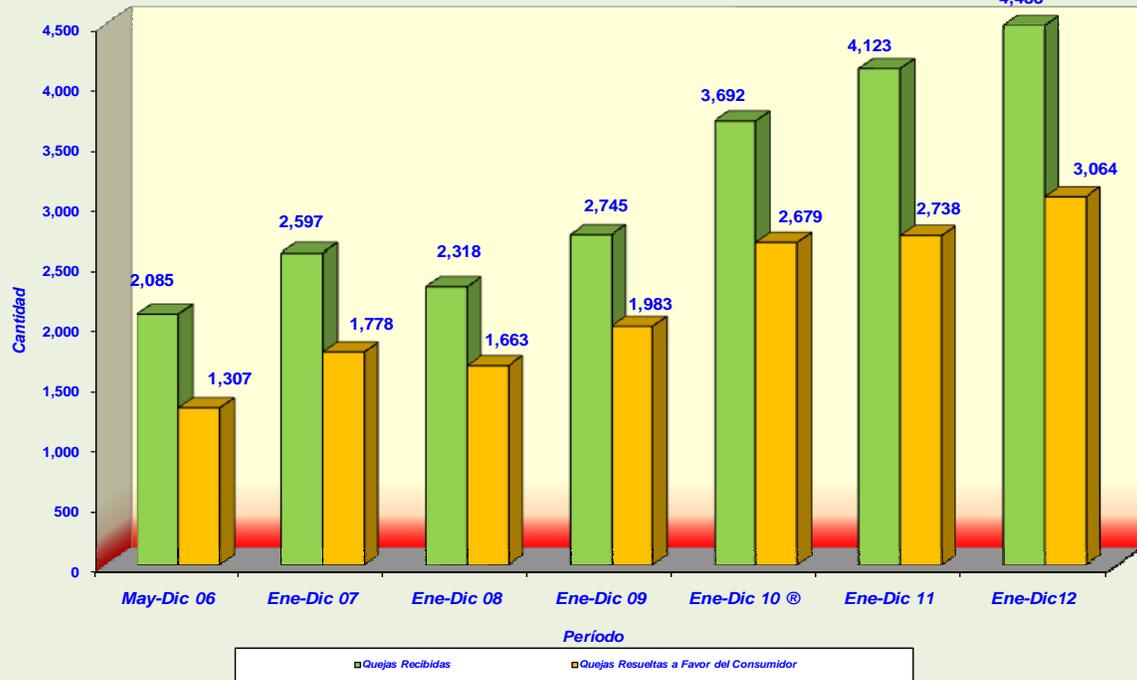
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29

*® Datos revisados**NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).**Fuente: ACODECO*

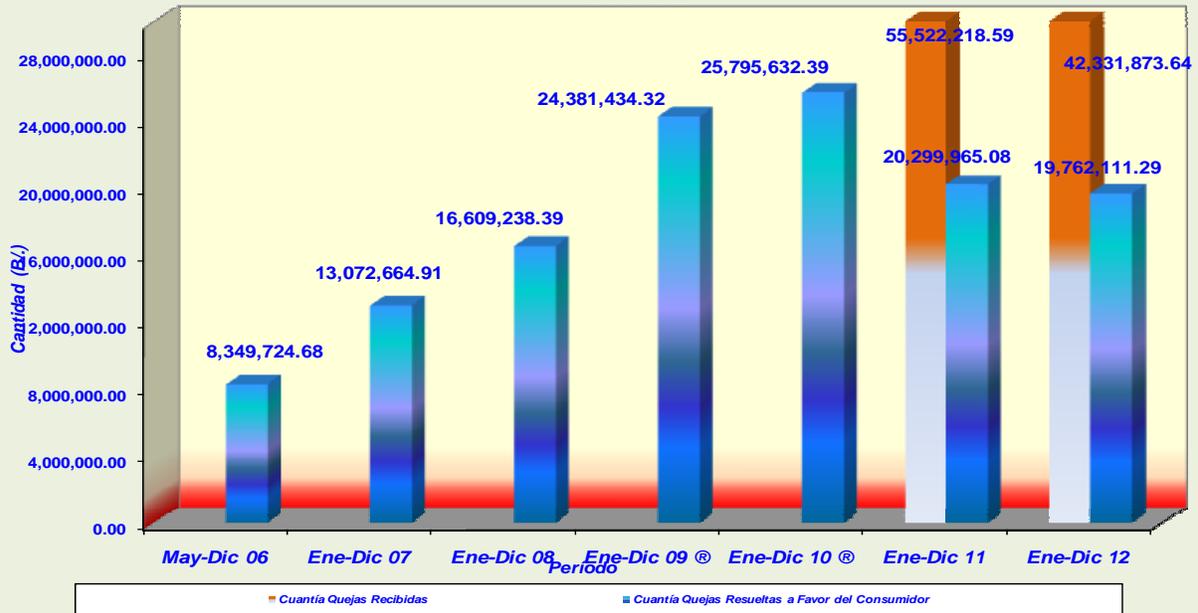
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	15,212	128,270,771.06
---	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 08-01-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de enero 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.**FUENTE: ACODECO*

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuánta de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Dic-12	3,159	40,955,726.27

® *Datos revisados.*

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,226	25,292,286.18
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11

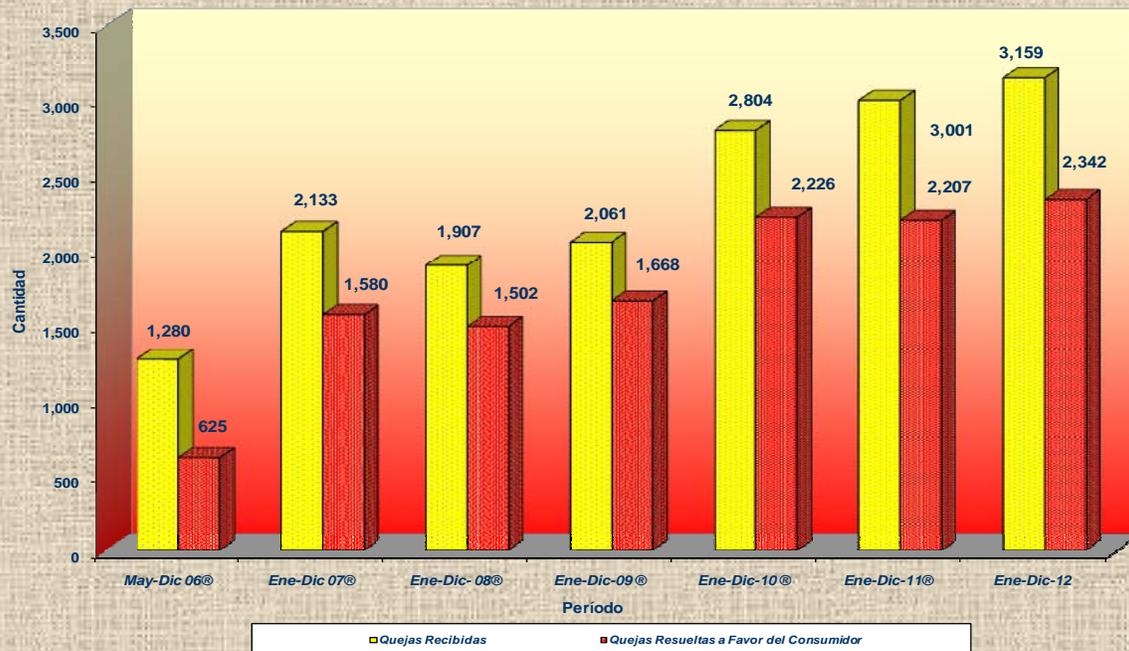
® *Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	12,150	121,811,021.65
--	---------------	-----------------------

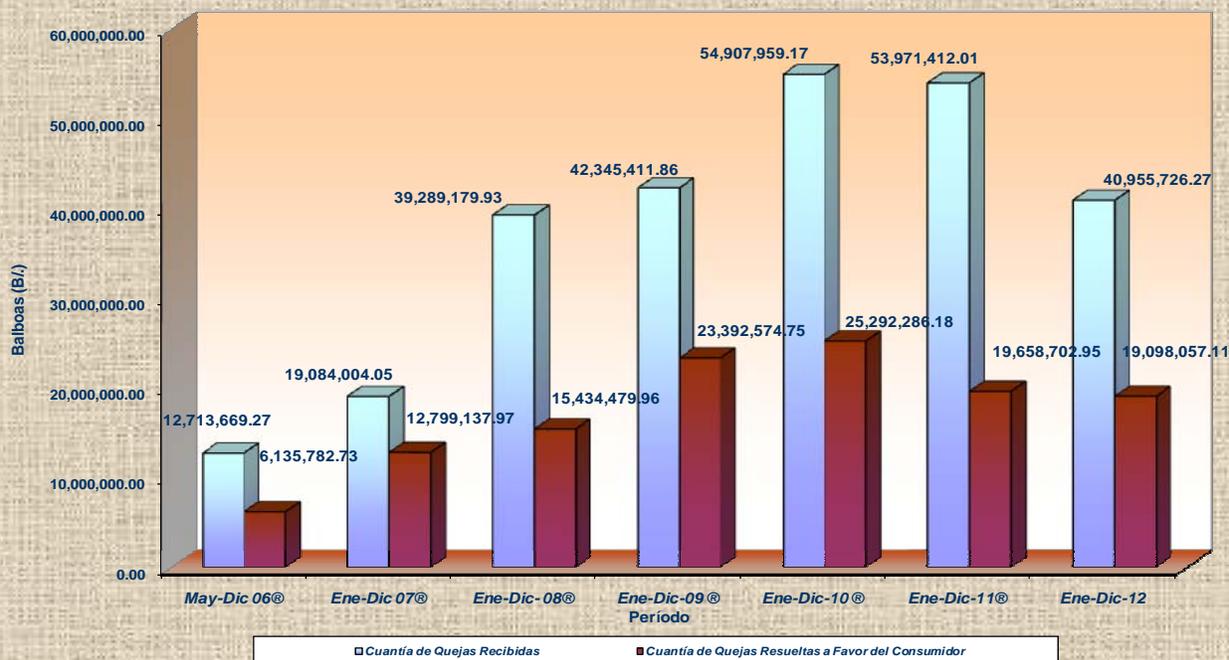
NOTA: Cuadro elaborado el 04-01-13. Estos datos son hasta 31 de enero 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2012

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	3,814	3,159	119	536
REGIONAL	Expedientes	1,329	1,329
TOTAL NACIONAL		5,143	4,488	119	536
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	17				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	94				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	374				

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	82.83%	3.12%	14.05%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PANAMÁ

Período: Enero - Diciembre 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	880	880
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	2,279	2,279
INVESTIGACIÓN	Expedientes	655	...	119	536
TOTAL		3,814	3,159	119	536
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	79				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	318				

****NOTA: Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.**

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	18.17%	81.83%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37

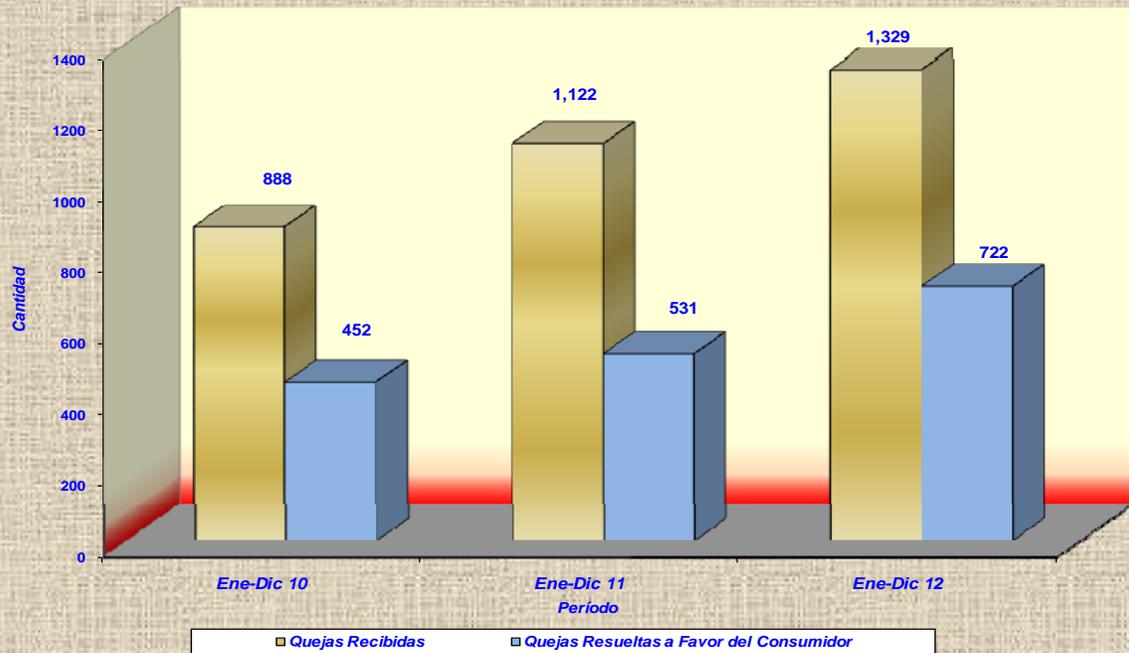
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

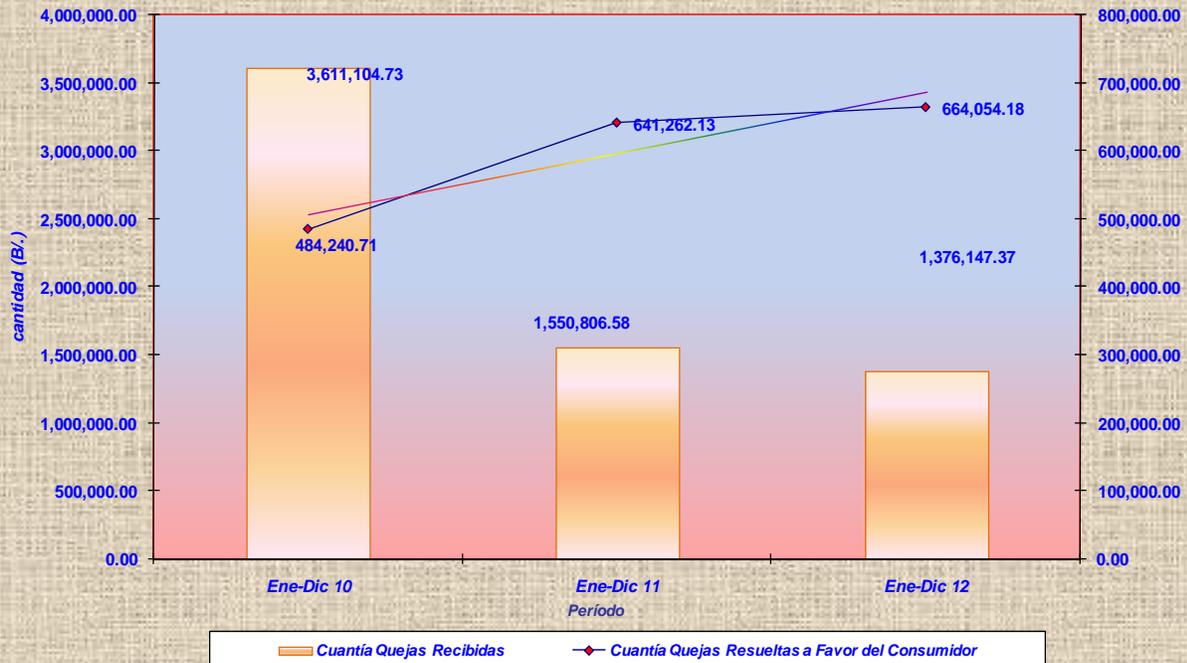
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

Período: Enero - Diciembre 2012

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	378
Agencia de autos	143
Venta de Autos Usados	122
Constructoras	67
Agencias de Viajes	24
Otros	19
Hoteles o Planes Vacacionales	17
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Mueblerías	11
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	9
Cursos Varios	9
Funerarias	5
Universidad	5
Almacén por Departamentos	4
Alquiler de Autos	4
Líneas Aéreas	4
Taller de Reparación de Autos	4
Servicios Profesionales	4
Clínicas	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Bienes y Raíces	3
Agencia de Motos	3
Almacén de Ropa y Calzados	2
Bancos	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Remodelación	2
Reparación de Casas	2
Celulares	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Materiales de Construcción	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Total	880

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	247	28.1	28,736.96	7,098,029.22
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	21.0	72,697.53	13,449,043.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	137	15.6	70,670.60	9,681,871.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	97	11.0	26,717.25	2,591,572.88
VICIOS OCULTOS	61	6.9	81,922.81	4,997,291.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	48	5.5	11,688.47	561,046.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	32	3.6	7,593.93	243,005.82
CLÁUSULAS ABUSIVAS	25	2.8	23,151.57	578,789.30
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	1.9	230.74	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	9	1.0	12,922.91	116,306.16
COBRO INDEBIDO	5	0.6	82,480.52	412,402.60
RESOLUCIÓN CONTRATO	4	0.5	2,197.75	8,791.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.3	9,604.77	28,814.30
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	7,488.26	22,464.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.3	2,425.92	7,277.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.2	1,650.00	3,299.99
CUSTODIA DE BIENES	2	0.2	5,964.80	11,929.59
TOTALES	880	100.0	45,245.29	39,815,858.56

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	92	21.5	32,847.80	3,021,997.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	18.3	37,332.57	2,911,940.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	44	10.3	39,632.78	1,743,842.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	44	10.3	29,709.51	1,307,218.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	8.4	78,543.84	2,827,578.16
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	5.6	71,855.92	1,724,541.96
DESISTIMIENTO	22	5.2	40,363.78	888,003.08
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	18	4.2	40,044.19	720,795.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.0	35,812.49	608,812.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.1	17,484.57	157,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.6	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.7	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.7	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.2	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	37,500.00	37,500.00
TOTALES	427	100.0	42,631.17	18,203,511.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
VICIOS OCULTOS	40	3,583,098.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	372,979.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	122	10,563,591.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	1,998,192.43
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	3,886,134.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	102	7,781,055.29
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	553,708.99
COBRO INDEBIDO	3	408,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	378	29,168,985.53

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	656,800.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	2,492,788.44
ABANDONO	21	1,444,302.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ACUERDOS	90	7,215,076.86
TOTAL	172	13,171,169.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	35
DESARROLLO THE HILLS DE R.L	14
ROOYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	11
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW	8
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	8
VÍA TERTIA PANAMÁ	8
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	5
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	5
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	5
LUXOR TOWERS, S.A.	5
AGRO - PUNTA PACIFICA	4
CENTRAL PARK PANAMA,S.A.	4
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
CHABEDU, S.A.	3
CJ BROKERS INV. CORP	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROVIVIENDA, S.A.	3
SOCIEDAD RIETI, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CASA DE PLAYA, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
COSMOPOLITAN CORP	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	2
GRUPO SU VIVIENDA	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS GIRASOLES PANAMA, .S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMOBILIARIA PD, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	2
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROCASA	2
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	2
PROMOTORA VALARCO, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIA	1
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ALVIVIENDA	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSTRUCTEC, INC	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A. / REAL ESTATE	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO URBANO	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA Creta, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ,SA.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA SUCASA	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PALMERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA GOLDEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO, S.A.	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A.	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL EL BAMBU, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SANTA CLARA COMPANY CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SEMUSA REALTY CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SKY LEVEL / HACALE, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
URBANIZACION EL NARANJAL	1
URBANIZACION HILL TOP	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
WALF ADMINISTRATION, INC	1
ZOOM DEVELOPMENT, S.A.	1
TOTAL	378

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	72	689,252.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	152,475.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	18	90,586.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	18,030.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	33,534.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	21,300.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
TOTAL	122	1,028,678.62

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	26	236,873.04
ACUERDOS	26	204,718.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	78,270.00
DESISTIMIENTO	4	41,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	69	569,891.07

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	32
VIP MOTOR, S.A	14
GRUPO JARUM	12
FULL MOTORS	6
AUTO TRADER PANAMA N° 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
CONSULTENOS	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
ANCON RENT A CAR	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
LUMOVIL, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GLOBAL CAR CENTER, S.A.	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
SANDI AUTOS	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
TYCOON TRADE PANAMA INC /	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
VIP AUTO ZONE	1
TOTAL	122

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	111	2,212,899.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	62,114.87
VENTA ENGAÑOSA	5	91,984.32
VICIOS OCULTOS	5	205,488.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	118,835.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	17,123.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
CUSTODIA DE BIENES	1	7,288.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
TOTAL	143	2,832,454.65

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	33	524,899.58
ABANDONO	18	284,614.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	4	122,600.00
TOTAL	71	1,198,329.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	67
GRUPO SILABA	19
RICARDO PEREZ, S.A.	11
PANAMOTOR	10
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES	6
SILABA MOTORS, S.A.	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
AUTO MARKET	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTO STAR, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MOTORES PANAMEÑOS, S.A. / AGRICOLA RIO SOY, S.A.	1
PANAMERICA MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
TOTAL	143

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	5,365.38
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,898.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	743.65
TOTAL	11	36,963.69

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	11,000.00
ABANDONO	2	6,356.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	7,064.00
DESISTIMIENTO	1	4,640.66
TOTAL	7	29,060.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	11,070.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,109.97
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,476.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
TOTAL	9	17,956.07

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ABANDONO	2	2,109.97
ACUERDOS	2	1,476.00
TOTAL	6	8,909.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

Período: Enero - Diciembre 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	495
Celulares	197
Mueblería/Equipo Electrónico	194
Telefonía	177
Almacén por Departamentos	176
Otros	139
TV por Cable	76
Repuestos y Reparaciones (No autos)	71
Constructoras	61
Inmobiliarias	60
Talleres de Reparación de Autos	45
Bienes ty Raíces	45
Almacén de Ropa y Calzados	43
Repuestos para autos	40
Agencias de Viajes	36
Agencia de autos	33
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Joyería/Relojerías	28
Venta de Autos Usados	24
Computadoras	22
Supermercados	18
Escuelas/Colegio	18
Servicios Profesionales	18
Universidades	17
Mueblerías	15
Alquiler de Autos	14
Clínicas	14
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	14
Lavanderías o Lavamáticos	13
Distribuidoras e Importadoras	12
Ópticas	12
Estaciones de Gasolinas	11
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Ventas por TV	9
Agencia de Motos	9
Venta de Colchones	8
Internet	7
Líneas Aéreas	6
Videojuegos	6
Farmacias	6
Centros de Estéticas	5
Sederías	4
Materiales de Construcción	3
Courrier	3
Decoración	3
Dentista	3
Zapaterías	3
Casa de Empeño	2
Envío de Dinero	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Eventos Artísticos	2
Servicios de Ambulancias	2
Cursos Varios	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Imprentas	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Servicios Eléctricos	1
Escuela de Manejo	1
Total	2,279

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,278	56.1	487.92	623,556.41
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	200	8.8	521.92	104,384.49
FALTA DE INFORMACIÓN	197	8.6	502.26	98,944.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	172	7.5	734.53	126,338.89
RESOLUCIÓN / CONTRATO	133	5.8	73.86	9,823.46
DAÑOS Y PERJUICIOS	60	2.6	786.78	47,206.75
VENTA ENGAÑOSA	59	2.6	538.82	31,790.57
COBRO INDEBIDO	50	2.2	380.89	19,044.65
ANULACIÓN DE CONTRATOS	38	1.7	287.54	10,926.47
VICIOS OCULTOS	27	1.2	1,368.14	36,939.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO	21	0.9	537.52	11,287.85
CUSTODIA DE BIENES	18	0.8	599.24	10,786.37
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.6	351.15	4,916.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.4	310.36	3,103.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.0	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.0	798.00	798.00
TOTALES	2,279	100.0	500.16	1,139,867.71

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	559	29.2	516.80	288,890.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	286	14.9	390.87	111,788.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	281	14.7	411.24	115,559.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	159	8.3	309.31	49,179.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	142	7.4	431.66	61,295.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	97	5.1	611.52	59,317.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	81	4.2	473.84	38,381.35
ABANDONO	77	4.0	348.71	26,850.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	64	3.3	536.00	34,304.03
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	53	2.8	778.73	41,272.46
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	2.2	617.27	25,925.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	32	1.7	674.10	21,571.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	25	1.3	431.24	10,780.99
RESOLUCIONES/VARIOS	9	0.5	704.66	6,341.91
ACUERDO	4	0.2	635.33	2,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	174.41	523.23
DECLARA RESUELTO	1	0.1	22.39	22.39
TOTALES	1,915	100.0	467.13	894,545.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	16,441.42
VICIOS OCULTOS	13	18,498.64
FALTA DE INFORMACIÓN	12	9,825.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	8,528.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
TOTAL	60	57,666.00

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	24	18,758.49
ACUERDOS	10	11,177.09
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	4,220.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
RESOLUCIONES	5	10,084.46
TOTAL	53	50,627.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CALLE H, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA LAS LOMAS, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A.	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SHAILAND	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	60

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	442	258,652.35
FALTA DE INFORMACIÓN	25	10,954.08
VENTA ENGAÑOSA	10	7,562.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,033.08
COBRO INDEBIDO	2	1,993.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	515.79
CUSTODIA DE BIENES	2	561.68
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	801.49
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
TOTAL	495	287,941.00

**CUADRO DE QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A
FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	157	94,914.73
ACUERDOS	93	54,719.84
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	79	38,983.64
RESOLUCIONES	49	36,469.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	37	21,282.90
ABANDONO	14	8,171.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	14	6,114.53
TOTAL	443	260,657.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS
Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	128
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	70
HOMETEK	41
MULTIMAX	37
ELEKTRA PANAMA, S.A.	15
PANACINE	15
PREMIER UNIVERSE, S.A.	14
PHOTURA INTERNATIONAL	13
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	11
TECH & HOUSE	11
FOTO SONIDO	10
SOUND N MUSIC	8
UNICA	8
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	7
MACRO	5
PREMIER	5
RODELAG	5
SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN UNIVERSE, S.A.	4
ALMACEN 77	4
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	4
E - VISION, S.A.	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
CASA CONFORT, S.A.	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	3
GRUPO W, S.A.	3
LEYS	3
ROCK CITY	3
CORPORACIÓN ANCON, S.A.	2
DIASA	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO	1
CLIMA 2000	1
COREMUSA	1
COMPANIA GOLY, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL PACIFIC XTREME	1
DIGITEC	1
DIVLAX	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO JM	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRAND DEALER TECHNOLOGIES, S.A.	1
GRUPO PROESSA	1
HI -TECH DIGITAL	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
JACKIE ELECTROMUEBLES, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MOBILE ELECTRONICS	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
NOVEDADES Y SEDERIA LUCY	1
PANACELL COMUNICACIONES	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANASONIC	1
PHOTOVISION	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SONY	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	495

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	175	28,710.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	749.12
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	3	919.57
VENTA ENGAÑOSA	2	558.53
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	47.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
TOTAL	197	33,504.17

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	54	9,910.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	34	5,174.90
ACUERDOS	28	6,171.54
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	4,094.10
ABANDONO	13	2,631.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2,367.07
RESOLUCIONES	10	2,187.24
TOTAL	178	32,536.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
Período: Enero - Diciembre 2012**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	22
MOVIL PHONE S.A.	12
MUNDO CELULAR	10
ASTROS CELULAR	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	6
CELL PLUS	5
METRO MOVIL, S.A.	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	5
TECNICELL, S.A.	5
GANGA CELULAR	4
CELL SHOP	3
CELULAR	3
CELULAR SANG	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
SONICEL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL "R" US	2
CELLECTRONIC	2
CELULAR KING	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CELULARES PRINCES	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	2
GMS MOVILES PANAMA	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
MANI CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
MOVIL FAST	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
SERVINET. COM LA VÍA # 1	2
SPEED TALK MOBILE, S.A.	2
XPRESS CELL COMPUTER	2
AIR FACILITY PANAMA	1
ALMACEN TRIPLE 8	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL PARADOR	1
CELL TECH, INC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES PRINCES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO CELULAR	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FASHION MOTOROLA	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GEEK STORE	1
GLOBAL CELL # 2	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
GLOBAL VENTAS, S.A.	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
HAILEY MOVIL	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
LUXMARCHE	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOTOROLA INTERNACIONAL, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
NOVEDADES MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PANAMA ONLINE SHOP	1
PHONE SHOP	1
PRO - CELL	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SMART CENTER	1
SMART PHONES, S.A.	1
SONAM'S	1
SAMSUNG MOBILE	1
TALLER DE REPARACIÓN MOVIL	1
THE KOQUIS 6	1
W BEST MOVIL	1
YAYO ELECTRONICS	1
TOTAL	197

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2,420.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,170.70
CUSTODIA DE BIENES	1	2,268.06
VENTA ENGAÑOSA	1	1,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
TOTAL	15	12,637.29

CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2,835.23
RESOLUCIONES	3	1,834.94
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	1,374.05
ACUERDOS	2	2,001.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,810.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	15	10,755.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FKL DESIGNS	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
1 HOME 4U	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	19,131.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,350.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	3,602.06
COBRO INDEBIDO	2	1,024.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1,347.92
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
TOTAL	24	29,156.37

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	6,237.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	5,673.06
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE D	1	2,500.00
TOTAL	14	18,590.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	10,407.41
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	7,114.58
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
COBRO INDEBIDO	3	1,230.79
VENTA ENGAÑOSA	2	74.89
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	921.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	1,671.24
TOTAL	33	23,392.66

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	9	8,773.63
RESOLUCIONES	5	5,599.02
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2,826.48
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,310.22
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	391.01
DESISTIMIENTO	2	2,372.92
ABANDONO	1	1,262.60
TOTAL	28	22,535.88

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	103	36.9	35,326.1	3,638,584.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	51	18.3	60,845.4	3,103,114.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	13.3	95,768.6	3,543,438.16
VICIOS OCULTOS	25	9.0	50,196.6	1,254,915.10
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	21	7.5	25,534.5	536,225.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	5.4	20,084.7	301,270.92
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.6	9,718.2	97,181.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.2	2,098.5	12,591.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	21,500.0	43,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.7	11,559.7	23,119.30
COBRO INDEBIDO	2	0.7	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.4	10,580.0	10,580.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	3,300.0	3,299.99
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.4	0.0	0.00
TOTALES	279	100.0	45,122.4	12,589,145.22

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	92	21.5	32,847.80	3,021,997.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	18.3	37,332.57	2,911,940.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	44	10.3	39,632.78	1,743,842.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	44	10.3	29,709.51	1,307,218.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	8.4	78,543.84	2,827,578.16
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	5.6	71,855.92	1,724,541.96
DESISTIMIENTO	22	5.2	40,363.78	888,003.08
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	18	4.2	40,044.19	720,795.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.0	35,812.49	608,812.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.1	17,484.57	157,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.6	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.7	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.7	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.2	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	37,500.00	37,500.00
TOTALES	427	100.0	42,631.17	18,203,511.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	30.3	1,076,907.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	27.3	1,527,597.99
VICIOS OCULTOS	16	16.2	915,355.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	8.1	588,559.25
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	5.1	142,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	3.0	27,409.63
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.0	29,100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.0	29,000.00
COBRO INDEBIDO	1	1.0	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.0	8,750.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.0	17,500.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.0	10,580.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.0	58,334.00
TOTAL	99	100.0	4,434,093.95

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Diciembre 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	51	51.5	3,428,151.86
AGENCIA DE AUTOS	22	22.2	453,219.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	10	10.1	70,894.41
AGENCIA DE VIAJES	5	5.1	17,300.00
CONSTRUCTORAS	3	3.0	196,950.00
BIENES Y RAICES	3	3.0	108,864.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	2	2.0	8,915.00
INDUSTRIAL	1	1.0	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.0	115,000.00
OTROS	1	1.0	5,799.40
TOTAL	99	100.0	4,434,093.95

FUENTE: ACODECO

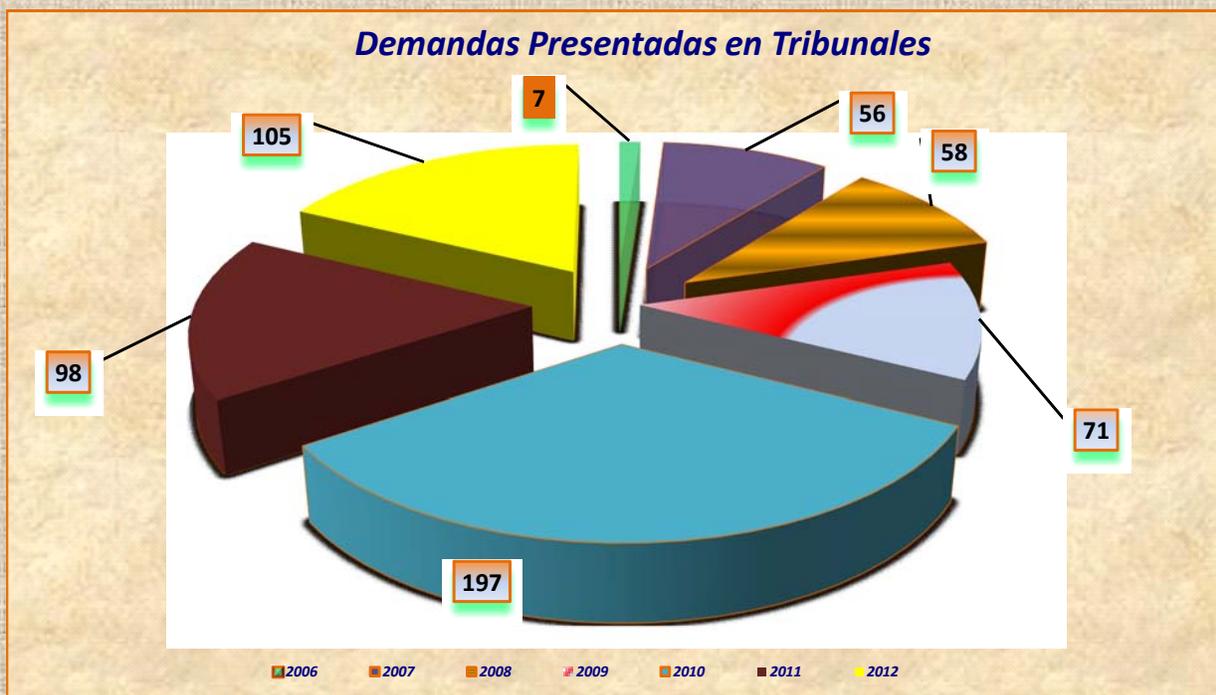
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.5	1,162,188.01
2008	58	9.8	1,165,958.76
2009	71	12.0	3,177,387.81
2010	197	33.3	11,574,589.66
2011	98	16.6	4,265,056.02
2012	105	17.7	4,552,121.01
TOTAL	592	100.0	25,897,301.27

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	7,831	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,790	684,582.25
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,105	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	788	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	529	150,515.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	90	28,405.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	119	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	69	13,950.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	45	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	536	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	216	234,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	343	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	100	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	4	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	22	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 11/01/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de enero 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45 IMPUESTAS
EN PRIMERA INSTANCIA**

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	96	3.4	31,015.00	4.5
SUPERMERCADO REY	30	1.1	8,775.00	1.3
SUPERMERCADO XTRA	42	1.5	12,175.00	1.8
LPG DE PANAMÁ, S.A. (Panagas)	87	3.1	16,990.00	2.5
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	38	1.4	7,650.00	1.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	23	0.8	6,500.00	0.9
FARMACIAS ARROCHA	11	0.4	2,550.00	0.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	14	0.5	4,385.00	0.6
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	10	0.4	2,000.00	0.3
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	9	0.3	1,800.00	0.3
OTROS	2,430	87.1	590,742.25	86.3
TOTAL	2,790	100.0	684,582.25	100.0

® Datos revisados.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	19	2.4	55,234.40
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	45	5.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	78	9.7	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	58	7.2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	22	2.7	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	90	11.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	6	0.7	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	40	5.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.2	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	11	1.4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.6	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	4	0.5	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	156	19.4	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	16	2.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	36	4.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	78	9.7	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	126	15.7	0.00
TOTALES	804	100.0	56,334.36
VERIFICACIÓN	113	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	27	15.5	0.00
HONRÓ	4	2.3	0.00
SUSPENDIÓ	114	65.5	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	27	15.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	1.1	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	174	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-01-2013

Fuente: ACODECO

**Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad**

Período: Enero - Diciembre 2012

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	105
PRENSA	201
RADIO	21
INTERNET	27
VALLAS	2
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	7
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	9
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	1
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	458
MEDIOS IMPRESOS	84
TOTALES	917

Fuente: ACODECO

**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por
Veracidad de la Publicidad**

Año: Enero - Diciembre 2012

Agentes Económicos	No. De Casos
Claro Panamá, S.A	20
Digicel	15
DDP	15
Audio Foto	12
Cable & Wireless	11
Panafoto	11
Bellini	10
Restaurante Subway	10
Mc Donald's	7
Cadbury Adams Panamá, S.A.	6
Otros	800
Total	917

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
TOTAL	73,303	45,757	119,060

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.***CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
TOTAL	35,751	20,079	55,830

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.

FUENTE: ACODECO

PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Diciembre 2012

Anomalías	unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472	8,568	4,390	6,465	9,218	13,559	96,629
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040	1,722	3,164	1,078	3,009	4,277	26,286
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588	220	385	360	546	1,137	5,837
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89	23	174	95	210	155	1,116
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-	-	-	3	3	6	19
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10	27	3	-	1	23	153
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6	4	2	2	2	5	57
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49	50	24	30	41	16	508
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-	2	2	2	-	-	11
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16	5	5	12	9	12	95
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11	8	18	18	5	24	129
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2	1	-	3	-	-	9
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	2	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	6

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

130,991

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	93	167	119	101	79	136	157	123	94	104	134	180	1,487
ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta	actas	17	11	5	12	19	17	27	13	24	30	14	36	225

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS, LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

AÑOS: 2006 - 2012

Anomalías	unidad de medida	AÑOS							TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	1,057,546
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	322,402
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	94,144
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	13,555
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	425
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	5,041
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	482
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	172
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	2,771
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	101
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	9
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	353
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	372
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	5
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	18
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	22
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	129

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	1,462	46.6	8,915	18.9
SUPERMERCADO 99	1,218	38.8	15,660	33.1
SUPERMERCADO REY	292	9.3	5,581	11.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	102	3.2	10,382	22.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	63	2.0	1,320	2.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	3	0.1	1,031	2.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	3,140	100.0	47,289	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
En el mes de septiembre; no se encontró la anomalía*

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	4,208	33.8	96,373	54.8
SUPERMERCADO XTRA	3,567	28.7	22,546	12.5
SUPERMERCADO REY	2,215	17.8	22,014	12.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,460	11.7	16,461	9.4
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	921	7.4	12,227	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	77	0.6	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	6.9
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	12,448	100.0	175,972	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
En el mes de agosto; no se encontró la anomalía (SPV).*

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
PRICE MART	323	34.4	2,278	7.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	26.8	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	208	22.1	9,528	33.1
SUPERMERCADO REY	140	14.9	4,689	16.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	1.7	2,435	8.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.1	921	3.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	19.8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.5
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	940	100.0	28,825	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
En el mes de febrero, marzo, abril, julio, septiembre, octubre; no se encontró la anomalía.
Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.
FUENTE: ACODECO*

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
Período: Enero - Diciembre 2012

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
1- Análisis de calidad de arroz	productos																									0	0	0	
2- Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2	17	1	7	7	13	4	12		41	15	54	12	36	17	302	84	386	
3- Balanzas Retiradas	mecánicas		1		5		1		3						5		2				1		2		2	0	22	22	
4- Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0	
5- Verificación Contenido Neto Canasta Básica	unidades	413	86		18	3,243	3,536	770	89	46		10	51	716	1,966	34,722	2,073	23,473	7,970	1,250	206	1,485	253	2,432	312	74,566	16,569	91,135	
6- Verificación Contenido Neto Pan	unidades																									0	0	0	
7- Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimiento	126	33	93	19	1			1		1	1	2				2		2	1	62	70	29	4	3	296	154	450	
8- Verificación Contenido Neto Huevos	unidades																			4,653	1,449					4,653	1,449	6,102	
9- Verificación Contenido Neto de Gas	unidades							47																169		216	0	216	
10- Verificación de tanques de gas-Ley 71	establecimiento								119		160									1						0	401	401	
11- Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos																									0	0	0	
12- Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento		6				35	2	63		1						3		1		1					2	110	112	
13- Bloques	establecimiento	6	3			37	12	99	8	1													1			104	23	127	
14- Estaciones de combustible verificadas	estaciones	2	4	4		3		6	1	23	13	62	28	33	17	10	1	9		3		4	2	4		163	66	229	
15- verificación de surtidores de combustible	surtidores	8		1						996	5	1358	14	704	21	80		67		5		67		33		2,919	40	2,959	
16- Verificación de tanques de combustible	tanques	8		5						60		296		143		20		18		3		28		3		584	0	584	
17- Verificación agroquímicos	unidades	5	15																							5	15	20	
18- Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7		4	6	32	5	4	4	4	4	7	2	36	35	67	159	246
19- Verificación de grasas	freidoras y pallas			11		223	9	40		267	12			14											2		559	21	580
20- Información comercial	marcas												1				227										1	0	236
TOTAL DE ACTIVIDADES		577	158	137	80	9,601	3,604	932	292	1,004	224	1,752	104	1,617	2,141	34,851	2,344	23,584	7,987	5,968	1,738	1,714	307	2,719	370	84,456	19,349	103,805	

(1). Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2). A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL
		cumple	no cumple																									
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45	76	200	55	178	57	68	113	104	116	58	97	61	1,197	1,343	2,540

FUENTE: ACODECO

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

AÑOS: 2008-2012

Actividades	AÑOS						TOTAL
	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	
Análisis de calidad de arroz	productos	-	-	-	-	-	0
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	84	698
Balanzas Retiradas	mecánicas	-	-	-	-	22	22
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	-	-	3	-	-	3
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	unidades	988	116,774	13,582	20,451	18,018	169,813
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	-	-	25	151	176
Verificación de tanques de gas-Ley 71	establecimientos	-	-	-	-	401	401
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-	89
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108	98	133	805
Estaciones de combustible verificadas	estaciones	12	14	52	9	66	153
verificación de surtidores de combustible	surtidores	16	8	31	6	40	101
Verificación de tanques de combustible	tanques	2	-	2	-	-	4
Verificación de agroquímicos	unidades	-	-	17	1	15	33
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	159	471
Verificación de grasas	freidoras y pailas	67	29	36	38	21	191
Información comercial	marcas	-	-	74	176	236	486

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Periodo: Enero - Diciembre 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	72	105	36	61	4	40	45	227	97	104	188	979
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	2,234	7,170	7,170	4,512	103	8,243	125	1,112	1,389	2,355	3,631	38,044
Capacitaciones	39	185	66	127	297	107	94	117	55	35	67	1,189
Personas Capacitadas*	1,123	4,876	1,734	2,553	844	2,750	1,989	4,341	1,669	1,224	1,902	25,005
Programas	0	217	224	99	26	102	145	12	177	30	193	1,225
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	217	224	99	26	102	145	12	177	30	193	1,225
Consultas Educativas *	185	3,827	72	2,314	52	232	118	93	488	423	4,582	12,386
<i>Personal</i>	167	3,643	72	2,210	49	195	92	93	364	349	4,419	11,653
<i>Telefonía</i>	18	184	0	94	3	37	23	0	124	70	159	712
<i>Escrita</i>	0	0	0	10	0	0	3	0	0	4	4	21
Temas	183	3,839	71	3,709	6	235	118	2,311	488	386	4,582	15,928
<i>Ley 6ta</i>	44	1,508	47	970	4	54	21	702	52	114	1,007	4,523
<i>Ley 45</i>	94	2,242	24	2,628	1	171	85	1,603	421	184	2,658	10,111
<i>Ley 81</i>	2	10	0	46	1	2	6	6	1	21	27	122
<i>Otros</i>	43	79	0	65	0	8	6	0	14	67	890	1,172
Distribución de Material Educativo	33,019	46,687	27,822	20,977	3,851	12,691	24,487	81	78,655	11,793	88,030	348,093
Participación en Medios de Comunicación	212	163	140	323	13	105	150	404	108	56	10	1,684
<i>Televisivo</i>	42	38	0	41	3	10	1	139	13	10	7	304
<i>Radiales</i>	130	81	140	250	10	93	148	265	85	45	2	1,249
<i>Prensa Escrita</i>	40	44	0	32	0	2	1	0	10	1	1	131
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,628	0	0	0	1,628
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	779	0	0	0	779
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	43
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	281	0	0	0	281
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	455	0	0	0	455
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	3,542	16,090	9,200	9,478	1,025	11,327	2,377	5,558	3,723	4,032	10,308	76,660

FUENTE: ACODECO